

全国高等学校医学规划教材
(护理学类专业用)

护理人际沟通与礼仪

第2版

主编 李晓玲 单伟颖



高等教育出版社

全国高等学校医学规划教材

(护理学类专业用)

护理人际沟通与礼仪

Huli Renji Goutong yu Liyi

(第2版)

主 编 李晓玲 单伟颖

副主编 高 睿 徐 云

编 者 (以姓氏拼音为序)

安秋月 牡丹江医学院

高 睿 西安交通大学

李晓玲 四川大学

林小玲 中山大学

欧阳沙媛 中南大学

单 媛 承德医学院

单伟颖 承德医学院

宋艳丽 辽宁中医药大学

王世平 成都市妇女儿童中心医院

徐 云 上海交通大学

杨 黎 泰山医学院

张凤英 四川大学

编写秘书 赵延慧 四川大学

高等教育出版社·北京

内容提要

本书是全国高等学校医学规划教材(护理学类专业用)之一。全书分为理论篇与实践篇共9个章节,理论篇内容包括人际关系、沟通与礼仪的理论概述,实践篇内容包括护理人际沟通、护理工作中的礼仪、护理教学中的沟通与礼仪、护理管理中的沟通与礼仪、日常社交礼仪及特殊沟通与礼仪。本书内容编排新颖,涉猎全面,结合我国护理人才培养的需要,有机融合护理人际沟通与护士礼仪规范的内容,体现护理专业特色;实践篇在章节前采用案例思考、章节后采用案例分析或小结的形式阐述和提炼本章理论要点,便于学生理解和掌握主要内容;内容编排上注重与护理人员日常工作紧密联系,图文并茂,易于理解,体现教材的实用性与可读性;配套的数字课程包括本章小结、教学PPT、思考题答案以及相关阅读文献,丰富和拓展了本教材内容,方便读者进一步查阅学习。

本教材主要使用对象是护理学类专业本科学生,也可作为临床护理人员的参考用书,对于提高护理人员的人际沟通能力与礼仪修养有一定指导作用。

图书在版编目(CIP)数据

护理人际沟通与礼仪 / 李晓玲, 单伟颖主编. --2版.

-- 北京: 高等教育出版社, 2017.1

护理学类专业用

ISBN 978-7-04-046784-0

I. ①护… II. ①李…②单 III. ①护理学-人际关系学-医学院校-教材②护理-礼仪-医学院校-教材
IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第000689号

策划编辑 瞿德竑

责任编辑 瞿德竑

封面设计 于文燕

责任印制 韩刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 北京汇林印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15.75
字 数 370千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.hepmall.com.cn>
<http://www.hepmall.com>
<http://www.hepmall.cn>
版 次 2010年8月第1版
2017年1月第2版
印 次 2017年1月第1次印刷
定 价 28.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 46784-00

前言

护理学作为一门帮助人类保持健康的独立学科,首先需要培养出一批批具有人文素养的高层次护理人才。21 世纪的高等人才培养趋势,除了向学生传授专业知识以外,还需要加强对学生人文修养的培养,良好的人际沟通与礼仪规范是高层次护理人才专业素质的重要体现。对于即将从事护理专业工作的学生从智能结构上提出新的要求,如何建立良好的人际关系,通过有效沟通全面了解服务对象的生理和心理变化,找出其健康问题,并提出适宜的护理方案,有赖于护理专业学生的人际沟通能力与礼仪行为规范。《护理人际沟通与礼仪》教材将为广大的护理专业学生和临床护士提供从理论学习到实践的帮助。

本教材在第 1 版的基础上,从内容编排上依然分为理论篇与实践篇两个部分。理论篇共 3 个章节,内容包括人际关系、沟通与礼仪的理论概述;实践篇共 6 个章节,内容包括护理人际沟通、护理工作礼仪、护理教学中的沟通与礼仪、护理管理中的沟通与礼仪、日常社交礼仪及特殊沟通与礼仪。本书在吸收国内外有关人际沟通与礼仪的发展与实践基础上,结合我国护理人才培养的要求,对内容进行了组织编排,突出以下特点:①理论联系实际,从护士行为规范与护理实践涉及的人际沟通与礼仪对整体内容进行有机整合,实践篇的每个章节前采用案例思考,给学生提出学习思考,章节后的案例分析或小结提炼本章的理论要点,便于学生抓住重点;②图文并茂,除了文字描述以外,采用插图配合文字说明,便于学生理解,让护士行为规范具有可操作性;③可读性强,教材内容注重与学生日常行为和护士行为紧密联系,以体现教材的实用性,同时提高学生的学习兴趣;④配套的数字课程内容包括本章小结、教学 PPT、思考题答案以及相关阅读文献,丰富和拓展了教材内容,方便读者进一步查阅学习。

本教材主要使用对象是护理学类专业本科学生,也可作为临床护士提高其人际沟通能力与礼仪修养的参考书。本书的编写参考和吸收了国内外有关教材、论著和文献中的先进观点与方法,在此谨向有关作者表示敬意和感谢!在编写本教材的过程中,得到参编作者及其单位的大力支持,在此一并诚挚致谢!

李晓玲 单伟颖

2016 年 11 月

目 录

理 论 篇

第一章 人际关系	3
第一节 概述	3
一、人际关系的概念和基本特征	4
二、人际关系的行为模式	5
三、人际关系需求	5
四、密切人际关系的要素	6
五、个体间相互吸引的因素	9
第二节 人际交往与人际关系	10
一、人际交往的概念、特点和功能	10
二、人际交往的方式与基本原则	12
三、人际交往中的自我暴露	14
四、人际交往的建立和发展	15
第三节 人际冲突与协调	16
一、人际冲突的类型与过程	16
二、人际冲突的表现形式	18
三、人际冲突的协调与处理	19
第四节 护理工作中的人际关系	20
一、护士与患者之间的关系	20
二、护士与医生之间的关系	26
三、护理人员之间的人际关系	28
第二章 沟通	31
第一节 概述	31
一、沟通概念与分类	31
二、沟通模式	33
三、影响沟通的因素	36

第二节 语言沟通	38
一、语言的实质	38
二、语言与文化的关系	39
三、语言的运用	40
第三节 非语言沟通	44
一、非语言沟通的实质	44
二、非语言沟通与文化的关系	45
三、非语言沟通的运用	46
第三章 礼仪	51
第一节 概述	51
一、礼仪发展简介	52
二、礼仪的基本含义和特征	55
三、礼仪的作用及功能	59
四、社交礼仪基本原则	61
第二节 公共礼仪	63
一、仪态、仪表礼仪概述	63
二、着装礼仪	66
三、面部装饰与化妆	68
第三节 涉外礼仪	73
一、涉外礼仪的特点	73
二、国际礼仪通则	74
三、涉外基本礼仪	81

实 践 篇

第四章 护理人际沟通	87
第一节 治疗性沟通	87
一、治疗性沟通的概念	88
二、治疗性沟通和一般性沟通的区别	88
三、治疗性沟通的原则	89
四、治疗性沟通的实施过程	89
五、治疗性沟通的障碍因素	89
六、治疗性沟通对护士的要求	90
第二节 护士与服务对象的沟通	91
一、患者沟通能力的评估	91
二、护患沟通技巧	92
第三节 护士与特殊服务对象的沟通	96
一、与特殊年龄段患者的沟通	97
二、与情绪不良患者的沟通	99

三、与感知觉障碍患者的沟通·····	100
四、与手术患者的沟通·····	101
五、与癌症患者及家属的沟通·····	102
六、与病情严重患者的沟通·····	104
七、与特殊工作环境患者的沟通·····	104
第三节 护士与工作人员之间的沟通·····	107
一、护士与护士之间的沟通·····	108
二、护士与医生之间的沟通·····	109
第四节 护理工作中的书面语言沟通·····	110
一、护理书面语言沟通的特征·····	111
二、护理书面语言沟通的分类·····	111
三、护理书面语言沟通的书写原则·····	112
第五章 护理工作中的礼仪·····	115
第一节 护士基本仪态·····	116
一、护士的站姿·····	116
二、护士的坐姿·····	119
三、护士的行姿·····	120
四、护士的手势·····	124
五、护理工作中常见的仪态礼仪·····	126
第二节 护士表情礼仪·····	129
一、护士目光表达·····	129
二、护士面部表情表达·····	133
第三节 护士仪表礼仪·····	137
一、护士着装礼仪·····	137
二、护士仪容礼仪·····	140
第六章 护理教学中的沟通与礼仪·····	144
第一节 护理教学概述·····	144
一、护理教学与护理教学环境·····	145
二、护理师生关系·····	150
第二节 护理教学沟通·····	152
一、护理教学沟通的特点·····	152
二、课堂教学沟通技巧·····	153
三、临床教学沟通技巧·····	156
第三节 护理教学中的礼仪素养·····	159
一、护理教师的行为规范·····	159
二、护理教师的礼仪素养·····	160
第七章 护理管理中的沟通与礼仪·····	162
第一节 护理管理概述·····	162
一、护理管理的概念·····	162

二、护理管理者的概念	163
三、护理管理思想的形成与发展	163
四、护理管理的任务	164
五、护理管理者的角色	165
六、护理管理中的人际关系	166
第二节 沟通的管理学意义	168
一、理解管理与沟通	169
二、沟通在管理中的作用	169
第三节 管理沟通	170
一、管理沟通概念	171
二、管理沟通的目的和作用	171
三、管理沟通的原则	171
四、管理沟通方法与技巧	172
五、管理沟通的影响因素	176
第四节 行政管理礼仪	177
一、着装、语言规范	178
二、行为礼仪	180
第八章 日常社交礼仪	182
第一节 见面礼仪	182
一、介绍礼仪	183
二、称谓礼仪	185
三、行礼与握手礼仪	186
四、名片礼仪	187
第二节 往来礼仪	189
一、馈赠礼仪	189
二、拜访礼仪	190
三、迎送礼仪	192
第三节 通信礼仪	196
一、书信礼仪	196
二、电话礼仪	197
三、电子邮件礼仪	198
第四节 餐饮礼仪	199
一、宴请礼仪	199
二、中餐礼仪	200
三、西餐礼仪	204
第九章 特殊沟通与礼仪	208
第一节 求职沟通与礼仪	208
一、求职前的准备	209
二、求职书面材料的制作	211

三、求职面试沟通技巧·····	216
四、求职面试礼仪要求·····	218
五、护理专业就业前景·····	220
第二节 演讲沟通与礼仪·····	221
一、演讲的特征·····	222
二、演讲的目的与种类·····	223
三、演讲表达技巧·····	224
四、演讲礼仪·····	226
第三节 会议沟通与礼仪·····	227
一、会议概述·····	227
二、会议沟通的目的与种类·····	228
三、会议沟通应遵循的原则·····	229
四、会议前的准备·····	230
五、会议主持与参会礼仪·····	231
六、影响会议沟通的因素·····	233
参考文献·····	237

第一章 人际关系

理论篇

自人类出现以来,随着社会文明的发展,人与人之间必然会产生和建立一定的社会关系。人们在自然和社会生活过程中,与各种成员相互配合、相互依赖、相互帮助,形成了各种各样的人际关系。在人才竞争激烈的全球化知识经济时代,良好的人际关系能力是人才在竞争中生存和发展的关键。因此,人际关系问题,已成为人们普遍关注的课题。

本章从阐述人际关系的基本概念入手,系统地介绍一般人际关系与人际关系的特点、人际关系的类型与结构、人际交往的基本原则,以及人际交往中的人际冲突与人际冲突的解决、人际关系的维护与建立、人际关系的特征及其表现形式,以及分析影响人际关系的因素。

进入21世纪,到了知识经济时代,科学、技术、信息、现代数学等在人才竞争中起着越来越重要的作用。为了更有效地开展人才工作,人才竞争必须从传统的知识经济时代,进入知识经济时代及社会知识经济时代,要求自身人才素质,提高人际交往能力,从而提升自身综合素质和发展的能力。

第一章 人 际 关 系

学习目标

1. 列出人际交往的特点、人际冲突的类型。
2. 阐述密切人际关系的要素、人际吸引的因素。
3. 解释人际交往的基本原则。
4. 分析人际交往的建立和发展各阶段的表现。
5. 举例说明人际冲突的具体表现形式。
6. 运用人际关系学理论谈谈你怎样处理人际关系。
7. 阐述护患关系的特点以及主要表现形式。
8. 分析影响护患关系的主要因素。
9. 举例说明医护关系类型的特点与表现形式。
10. 分析影响医护关系的主要因素。

自人类出现以来,随着社会文明的发展,人与人之间无法避免且必须建立一定的社会关系。人们在自身成长发展过程中,与社会成员相互配合、相互依赖、相互帮助,形成了各种各样的人际关系。在人才竞争激烈的全球化知识经济时代,良好的人际交往能力是人才在竞争中立于不败之地的关键。而人际关系问题,已成为人们普遍关注的问题。

本章从阐述人际关系的基本概念入手,系统地介绍一般人际关系与人际交往的概念与特点、人际吸引的含义与因素、人际交往的基本原则,以及如何协调和处理人际关系冲突。最后重点阐述护患关系、医护关系的特点及其表现形式,以及分析影响护患关系、医护关系的主要因素。

第一节 概 述

早在19世纪,南丁格尔就提出护理既是一门科学,更是一门艺术。近代多数学者亦认为,护理专业的本质是对人类健康的关怀和维护。为了更好地开展护理工作,护士除了应掌握必备的医疗知识和技能外,还应主动加强人文及社会科学知识的学习,夯实自身人文基础,训练人际交往与沟通能力,从而提高自身事业生存和发展的能力。

一、人际关系的概念和基本特征

(一) 人际关系的概念

人际关系(interpersonal relationships)作为专业术语,是在20世纪初由美国人事管理协会最先提出来的。早在1933年,美国哈佛大学心理学家梅奥教授根据霍桑试验的结果所撰写的《工业文明中的人的问题》一书的发表,标志着“人际关系学说”的正式建立。他所创立的“人群关系理论”中也系统阐述过人际关系。随着社会和科学的发展,学术界对人际关系的定义越来越多。国内学者大多认为,人际关系是指人们在物质和精神交往过程中发生和建立起来的,人与人之间相互影响的心理关系。这种心理关系通常是交往主体(人)与交往客体(人)双方在需要上的满足状态和程度的反映。

(二) 护理人际关系

护理人际关系是指护理人员在工作、学习、生活等方面通过交流与相互作用而形成的心理关系。护理人际关系与一般亲友间的社会性人际关系不同,它是一种专业性的人际关系,是为了解决特定的医疗护理问题,为了完成特定的专业任务而建立和发展的,并将伴随专业任务的完成而宣告结束。尽管患者出院后,有可能与护士继续交往,但这种关系已经没有专业目的性,因此已不属于护理人际关系,而成为一般的社交关系。护理人际关系除了护患关系,还包括医护关系和护际关系。

(三) 护理人际关系的基本特征

护理人际关系是人与人之间的相互关系,它存在于人际认知、人际情感和人际行为之中;也就是说,相互认知是建立护理人际关系的前提,情感互动是护理人际关系的重要特征,而行为交往则是护理人际关系的沟通手段。人际关系既是一种物质关系,也是一种精神关系,它所表现的就是一种人与人之间的心理关系与距离。

1. 专业性 这是由护士这一特殊职业性质所决定的。护士同患者的人际关系是为了解决特定的医疗护理问题,为了完成特定的专业任务而建立和发展的。与医生、其他护士或医务人员的关系,也都属于专业性关系。

2. 时限性 时限性是护理人际关系最为突出的特征之一。当患者入院时,护患关系开始建立,但随着患者病情康复出院,这一关系也随之终止。

3. 复杂性 护理的服务对象是具有生命和感情的人,每个个体都有自己的特殊的生活经历和社会文化背景,在人格特质、文化程度、表达理解能力和精神面貌、心理需求等方面都不尽相同;同时,护理服务对象并不是固定而是流动变化的,势必会增加护理人际关系的复杂性和处理难度。

4. 协作性 护士群体只是作为医疗工作群体的一分子,单独的护理工作并不能满足患者对疾病治疗和康复的所有需求。患者这一健康需求势必要在许多不同专业医疗人员的共同努力和相互协作下才能完成。

5. 公共性 护士的服务对象是面向社会的所有成员,是对公众进行服务。

(四) 建立良好护理人际关系的意义

1. 良好的护理人际关系有利于促进群体的团结。

2. 良好的护理人际关系有利于提高群体工作效率。

3. 良好的护理人际关系有利于发挥群体的才能与智慧。

4. 良好的护理人际关系有利于构建和谐的人文环境。
5. 良好的护理人际关系能极大地调动群体积极性,为建设和谐社会搭建平台,提供路径,加快驱动。

二、人际关系的行为模式

人际关系的行为是指具有一定人际关系的各方表现出来的相互作用的行为,也是具有人际关系的各方之间相互作用、相互影响的状态。任何人际关系总要表现在人的行为方面,因此,人际关系的行为也是人际关系的外部表现。

(一) 人际关系行为模式的概念

人与人之间心理距离的体验必然会影响个体的行为。个体在言语、表情、举止和行动上会不自主并且自然而然地表现出这种情感上的体验。这些外在的行为被对方所感知,又会进一步影响双方的关系。也就是说,一定的人际关系会表现出一定的人际行为模式,一方的行为表现会引起对方相应的行为反应。社会心理学家把这种心理现象称为“人际关系行为模式”。

(二) 人际关系行为模式的类型

正常情况下,人际关系的行为都具有一定的模式,主要表现为以下 8 种:

1. 由管理、指导、教育等行为,导致尊敬和服从的行为反应。
2. 由帮助、支持、同情等行为,导致信任和接受的行为反应。
3. 由赞同、合作、友好等行为,导致协助和亲善的行为反应。
4. 由尊敬、赞扬、求助等行为,导致劝导和帮助等行为反应。
5. 由害羞、敏感、礼貌等行为,导致骄傲或控制等行为反应。
6. 由反抗、怀疑、厌倦等行为,导致惩罚或拒绝等行为反应。
7. 由攻击、处罚、责骂等行为,导致敌对或反抗等行为反应。
8. 由夸张、拒绝、炫耀等行为,导致不信任或自卑等行为反应。

以上人际关系的行为模式,只是提出一个粗略的框架,在实际考察人际关系的行为时,应注意到不同个体对他人行为的基本反应倾向也各不相同。

三、人际关系需求

美国心理学家马斯洛曾指出,如果一个人被别人抛弃或拒绝于团体之外,他便会产生孤独感,精神就会受到压抑,严重者还会产生无助、绝望的情绪,甚至走上自杀的道路。马斯洛的学生舒茨在《人际行为三维理论》一书中提出,人们对人际关系需求包含三个向度,即包容的需求、控制的需求和感情上的需求;同时还呈现出两种行为方式,即主动型人格特质和被动型人格特质的行为表现。舒茨根据上述的三种需求和两种行为表现,把人际交往行为分为六种基本类型。这一论点对指导人们的人际交往行为具有重要意义。

(一) 包容的需求

包容的需求是指希望和别人交往,建立和谐的关系,具有积极交往、参与、融合相属的行为特点。如果缺乏这种需求和动机,就会在人际交往中表现出退缩、孤立、排斥和忽视。舒茨把人际包容心理需求倾向的行为表现,按人格特质分为主动包容型与被动包容型两个方面。

1. 主动包容型 具有主动包容行为类型的人能主动与他人交往,坦然共处于群体之中,热情参与人与人之间的交往或合作性工作。

2. 被动包容型 具有被动包容行为类型的人期待别人接纳自己。主要原因是成长过程中过于以自我为中心,成长环境中的人际关系过于单一。

(二) 控制的需求

控制的需求是指希望在权力上与别人建立和维持良好的人际关系,具有运用权力和权威去积极地影响、支配和超越他人的行为特点。一旦这种控制需求得不到满足,就会表现出抗拒权力、忽视秩序的行为;而缺乏这种需求或动机的个人则表现为顺从、受人支配、追随别人。

1. 主动控制型 主要表现为大胆、主动支配他人,爱发号施令,喜欢运用权力、权威来领导、控制、影响和支配他人等行为特征。

2. 被动控制型 主要表现为等待、模仿、追随他人,服从他人支配,愿意与他人携手合作等行为特征。

(三) 感情上的需求

感情上的需求是指希望在感情上和别人建立良好的关系,具有对他人表示亲密、友好、热心、照顾等行为特征;而缺乏这种需求和动机的个人则表现为对他人冷淡、厌恶和憎恨。

1. 主动型 这种类型的人希望以友情或爱情为纽带与他人建立并维持良好的关系。主动对他人表示亲密,主要表现为热情、主动、大胆,与人表示亲密、友情、同情和照顾等行为特征。

2. 被动型 这种类型的人也希望以友情和爱情为纽带维护良好的人际关系,但主要表现为期待他人对自己表示亲密,而不能主动大胆地表达自己的感情等行为特征。

四、密切人际关系的要素

在护理人际关系中,虽然大家同处一个群体,但是人与人之间的关系却各不相同。护理人际关系的建立和密切发展是需要一定因素的。

(一) 平等待人、诚实守信是建立良好人际关系的前提

1. 平等待人 心理学家研究发现,任何一种关系,无论在社会意义上的关系多么紧密,只要关联的双方缺乏真诚,那么这种关系必定不能深入,必定缺乏深刻的情感联系。即使是亲子关系、夫妻关系也不例外。当患者来到医院住院时,护士应以亲人的身份、朋友的感情真诚相待,才能制定优质的有利于患者康复的护理计划。因此,当护士抱怨患者较难合作、教师抱怨学生不易了解时,有可能是因为护士或教师自身没有摆脱“控制者”这一身份的束缚。在人际交往中,平等待人是建立良好人际关系的前提。只有这样,才能深交。在交往中,应注意用对等、求同、交友和谈心等方式去寻求平等,建立良好的护理人际关系。

2. 信誉原则 在交往中,从古到今,人们都把信誉看得非常重要。古人云,“一言既出,驷马难追”“一诺千金,一言九鼎”都是体现一个“信”字。

信誉的含义有:第一,言必信——在交往中说真话;第二,行必果——守诺言,践诺言。在生活中,相信某人,是说他靠得住,讲信誉。信誉是忠诚的外在表现。人与人交往中离不开信誉。做任何事,都要讲信誉。讲信誉的人,言行一致,表里如一。信誉是一笔无形的财富。

（二）相互包容是密切人际关系的载体

在护理人际交往中,只有贯彻相互包容原则,才能建立良好的人际关系。要心胸宽广,像海洋能纳百川之细流。相互包容是与民主、平等、独立相关联的。相互包容是民主社会的产物。能包容他人的人是有着宽阔胸怀的人,能宽容别人是有自信心和坚定意志的表现。自信心越高的人,相容度越强。在护理交际中应培养自己的相容品格。其方法有:

1. 将心比心 孔子说:“己所不欲勿施于人。”要理解他人,体谅他人。
2. 大事清楚,小事糊涂 林则徐说“海纳百川,有容乃大。”心中有大目标和原则,就不会因小失大,不计较小的得失,不为小事而发怒、失态。
3. 严于律己,宽以待人 多看别人长处与优点,就能广交朋友,争取事业的成功。

（三）加强修养,扩展爱好

人际关系的发展是交往双方相互作用的过程,在你选择交往对象的同时,你自己也处于别人的选择之中。因此,如何展现自身沟通的魅力,提高交往中的吸引力,关键在于加强自身的修养,扩展自身的爱好。

1. 一个具有良好修养的人,一定具有健康的心理素养,而健康的心理素养能使我们在纷繁的社会交往活动中很好地把握自己。人们常说,高尚的人品和远大的理想如同心理活动的灯塔和动力,引导着心理活动的方向;坚定的信念是判断是非的标准和积极活动的支柱,规范着人们的行为。具有崇高理想和坚定信念的人,行为自觉而有力,个性稳定而持久,在社会交往中具有较强的心理魅力。

2. 兴趣爱好是人们从事实践活动的一种动力,当人们对某事感兴趣时,就会主动了解相关的知识。广泛的兴趣爱好有助于交往双方扩大共同的心理领域和话题;而兴趣爱好贫乏,往往使人孤陋寡闻、思维呆板、生活单调,不利于完善个性,更不利于在与人交往中取得主动。

（四）主动交往,乐于助人

1. 护理人际交往双方总要有的一方居于主动地位,如首先与人打招呼、主动与人说话等。这些看似简单的小事却常常因个性原因不习惯或不好意思去做,或因没有注意、没有意识到应该去做,结果丢弃了许多可能对我们有重要意义的交往机会。可见树立主动与人交往的意识,掌握主动交往的技巧,是密切护理人际关系的策略之一。

2. 善于帮助别人,是护理行业的行规。帮助应是广泛的,既包括情感上的支持,对痛苦的分担、观点的赞同及建设性建议的提供,也包括协助解决困难和物质上的支持。

（五）关注对方兴趣

交往的双方往往处于两个不同的情感和理解基点,有不同的兴趣和不同的关注中心,只有在交谈过程中,双方的兴趣和关注焦点会聚在一起时,交谈才成为双方同等进入的过程,才能真正起到有效沟通和加强相互关系的作用。

1. 经常互致问候 人际关系是以情感联系为纽带的,双方之间的交往是维持和增进情感联系的手段。人们常说“远亲不如近邻”,这是由于远亲之间虽然有血缘等亲情关系,但因为相隔距离较远,给交往带来一定困难,造成双方之间的熟悉、密切程度甚至不如交往频率较高的邻居。可见彼此之间的经常交往对维持和密切人际关系是至关重要的。交往的方式多种多样,其中节假日、生日的问候和拜访是一种最常用的方式,这会使对方感到格外的温暖和感动。

2. 肯定对方的价值 荀子有这样一句名言:“与人善言,暖若锦帛;与人恶言,深于矛

戟。”每个人都有强烈的自我价值保护倾向,当人们的自我价值面临威胁时,机体会处于强烈的自我防卫状态。这是一种焦虑状态,与人们的不愉快情绪直接关联。因此,人们对否定自我价值的人,有着强烈的排斥情绪。

(六) 称赞是对他人的肯定

每个人都有得到他人肯定和尊重的需要。因为它是对个人价值的发现与承认。选择恰当的时机和适当的方式表达对对方的赞许是增进彼此情感的催化剂。在称赞时,要注意以下策略:

1. 恰如其分的肯定 在称赞别人时,态度要真诚,心要诚,话要真。以讨好的心态称赞他人非但不能增进友谊,反而会引起他人反感。事实证明,人们往往对真诚的称赞报以感激,对平庸的捧场表示冷漠,对高超的献媚心存戒备。

2. 逆境时给予肯定 与顺境中的赞扬相比,人们更希望在逆境中得到支持。在对方取得成绩而获得满堂喝彩时,你的赞许也许只是“沧海一粟”,最多是“锦上添花”,没有更大的价值。但在对方身处逆境而一蹶不振时,你的支持和肯定或许就是“雪中送炭”,点燃他希望的火花。

3. 事后给予肯定 与当时的夸赞相比,人们更看重事后的回顾性赞许。亨利·泰勒爵士在他写的《政治家》中的一段话很值得我们回味:“一个人演讲完毕刚一坐下你就喝彩,他认为你是出自一般的礼貌。一段时间以后,他认为你把他的演讲早已丢在脑后了,这时你再对他表示:你把他演讲中的教益还铭刻在心,这样,他对你的恭维将会经久不忘。”

4. 避免直接指责与争论 在与他人友好相处的问题上,卡耐基总结出多种成功的技术,其中很重要的一条是避免直接指责他人,尽量减少争论。

用卡耐基的话说:“要比别人聪明,却不要告诉别人你比他聪明。”要学会提醒别人,使别人感到,我们并不认为他不聪明或无知。

(七) 表现真实自我

“金无足赤,人无完人”,一个人不可能是没有任何缺点的,做个完美无缺的人是非常辛苦的。每个人都有表现自己优点、掩饰自己缺点,以给别人留下美好印象的愿望。但是过于掩饰往往会使自己表现得过于拘谨,结果适得其反,给别人以保守、虚荣的印象。实际上,真实地表现自己,包括自己的缺点和不足,非但无损于你的形象,反而使人们对你产生一种真实感和亲切感。心理学现象“犯错误效应”充分说明了这一点。当然,并不是说一个人犯错误越多,就越能增加其魅力,这是对犯错误效应的曲解。只有那些有才能的人,偶尔犯点无伤大雅的小错误才会产生锦上添花的效果,从而提高人际吸引力,赢得更多人喜欢。

(八) 有意求助他人

在自己有难处时向别人求援,请别人帮忙,这看起来似乎是把自已摆在被动位置的一种无可奈何的行为。但在人际交往中,有意求助他人不失为一种主动与人交往的策略和技巧。求助他人本身表达了你对他人的知识、能力和品性的肯定和承认,而他人对你的帮助本身又隐含了对你给予他的承认的回报,这就在双方心灵中建立起一座沟通的桥梁。

(九) 记挂他人好处

我国古人有“受人滴水之恩,定当涌泉相报”之说。得到别人的帮助是否需要回报,应当怎样回报且不说,但记住别人的好处,心存感激应当是最基本的人之常情。朋友之间相互帮助本是平常之事,只要能尽力的都会鼎力相助,而且不会追求报答。但作为受益人却应当记